

OPEKA ApS databeskyttelsespolitik

1. Generelt

Denne databeskyttelsespolitik gælder ved indsamling og brug af personoplysninger på opeka.dk ("Websiden") og i forbindelse med køb og øvrige henvendelser hos OPEKA ApS. Den indeholder bl.a. oplysninger om, hvilke personoplysninger, der indsamles, hvad de bruges til, og hvilke rettigheder du har. OPEKA ApS, CVR-nr.: 35382593, ("OPEKA" eller "vi") er ansvarlig(e) for behandlingen og kan kontaktes i tilfælde af spørgsmål. Den databeskyttelsesansvarlige hos OPEKA kan kontaktes på: info@opeka.dk

2. Hvilken type oplysninger indsamler vi og hvorfor

Nedenfor findes en oversigt over, hvilke personoplysninger vi indsamler om dig og formålet hermed. Vi har også beskrevet, hvad der efter vores mening udgør retsgrundlaget i de forskellige situationer:

Indgåelse eller opfyldelse af kontrakt Ved køb af et af vores produkter registrerer vi dit navn, telefonnummer, betalingsoplysninger, hvilken type vare eller tjeneste du køber og hvornår samt eventuelle informationer om udlevering. Hvis varen skal sendes til dig, registrerer vi også leveringsadressen. Derudover vil vi også kunne behandle oplysninger om returneringer.

Formålet med at registrere oplysningerne er at opfylde og administrere vores aftale med dig samt følge op på salget internt i organisationen. Grundlaget for vores behandling af oplysningerne er aftalen med dig, jf. EU databeskyttelsesforordningens (General Data Protection Regulation eller "GDPR") artikel 6, b). Derudover er en del af behandlingen baseret på vores legitime behov for at kunne administrere salget på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f), og vi har vurderet, at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig.

Administration af salget Ved køb af produkter i butikken bruger vi også dit navn eller telefonnummer som identifikation i forbindelse med betaling ved kassen og intern afregning over for ansatte og leverandører. Behandlingen er baseret på vore legitime behov for at kunne administrere salget og virksomheden på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f), og vi har vurderet, at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig.

Reklamationer og reparationer: Hvis du reklamerer over en vare eller beder os om at foretage en reparation, har vi brug for kontaktoplysninger for at kunne registrere reklamationen og foretage reparationen med dertil hørende oplysninger om servicestatus, servicehistorik og eventuelle opgraderinger samt for at holde dig opdateret.

Behandlingen er nødvendig, for at vi kan opfylde vores forpligtelser i aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b). Nogle producenter kræver også, at du skal identificeres, for at de vil godkende eller selv udføre reparationen. I disse tilfælde vil vi være databehandler for producenten.

(se nærmere herom under punkt 2.)

Kundeservice: Afhængig af, hvad henvendelsen drejer sig om, og hvordan du kontakter os (via telefon, chat eller RemoteFix), skal vi vide, hvem du er, hvilket produkt du har købt og din adresse eller dit telefonnummer. Vi behandler de indhentede oplysninger om f.eks. navn, købshistorik og kontaktoplysninger (e-mail, telefonnummer), så vi kan hjælpe dig. Afhængig af, hvad henvendelsen drejer sig om, er grundlaget for vores behandling af oplysningerne aftalen med dig, jf. GDPR artikel 6, b) eller vores legitime interesse i at kunne håndtere din henvendelse på en hensigtsmæssig måde, jf. GDPR artikel 6, f). Såfremt grundlaget for behandlingen er begrundet i sidstnævnte, har vi vurderet, at vi har en legitim

interesse i at behandle dine personoplysninger, så vi kan besvare dine spørgsmål bedst muligt, og at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig, når du kontakter os og beder om denne service.

Indsamling af oplysninger ved brug af cookies er nærmere beskrevet nedenfor i kapitel 5.

Etablering af kundeprofil: Vi vil kunne danne en kundeprofil baseret på købshistorik og tilgængelige oplysninger med henblik på udsendelse af nyhedsbreve, produktinformationer, skræddersyet markedsføring og købsanalyser. Behandlingen er baseret på vores legitime interesse i at kunne administrere dine oplysninger med henblik på udsendelse af nyhedsbreve, produktionsinformationer, skræddersyet markedsføring m.v., jf. GDPR artikel 6, f). og vi har vurderet, at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig.

Såfremt behandlingen dog kræver dit udtrykkelige samtykke, jf. GDPR artikel 6, a), vil behandling af dine oplysninger ikke finde sted, medmindre du har samtykket hertil. Se nærmere nedenfor i under punkterne elektronisk markedsføring og markedsundersøgelser og kampagner.

Administration af kundekonto: Vi har adgang til din kundekonto, så vi kan administrere dine kontaktoplysninger og eventuelle samtykker til at modtage vores nyhedsbreve, deltage i kampagner eller lignende, som du måtte have givet samtykke til. Da vi samtidig har pligt til at sikre, at dine oplysninger er korrekte, modtager vi også informationer fra tredjeparter med henblik på opdatering af de oplysninger om navn, adresse og telefonnummer, som du har afgivet. Vi har vurderet, at vi har en legitim interesse i at effektivisere kontakten til dig og administrere dine kontaktoplysninger via en kundekonto, jf. GDPR artikel 6, f) og at denne interesse vejer tungere end ulempen for dig, særligt da dette også gør det muligt for dig at kontakte os på en nem måde og for selv at administrere dine kontaktoplysninger hos os.

Brugertilpassede online-oplysninger: Hos OPEKA ønsker vi at give vores kunder den bedst mulige markedsføring og relevante informationer. Hvis du er logget på din kundekonto, hvor du er identificeret med e-mailadresse, navn, adresse og købshistorik, bruger vi således oplysningerne fra kundekontoen til at skræddersy indhold til dig, som afspejler din købshistorik, og til at give dig relevante produktanbefalinger på tværs af de enheder, som du er logget på. Hvis du ikke er logget på, bruger vi kun oplysningerne, som er lagret i den cookie, du har accepteret i din browser. Du kan selv slette cookies i din browser, hvis du ønsker det. Grundlaget for behandlingen er dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Ved direkte markedsføring pr. e-mail og sms m.v. vil du kun modtage disse hvis vi har fået dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Direkte markedsføring - Markedsføringskampagner. Oplysningerne, som vi indsamler om dig, kan være baseret på sandsynlighedsregning, såsom sandsynlig størrelse af din husstand og din alder. Du vil kun modtage markedsføring baseret på denne profil. Du vil kun modtage direkte markedsføring, hvis du har samtykket hertil, jf. GDPR artikel 6, a).

Elektronisk markedsføring: Vi bruger kun dine personoplysninger til at sende dig tilbud og informationer om vores produkter, hvis du har givet dit udtrykkelige samtykke hertil, jf. GDPR artikel 6, a). I den forbindelse bruger vi bl.a. oplysninger om dine tidligere køb til at give dig tilbud, som vi tror vil interessere dig. Du kan når som helst trække dit samtykke tilbage ved at kontakte kundeservice eller gå ind under samtykkeadministration på "Min Side".

Markedsundersøgelser og kampagner: Kun hvis du har givet dit udtrykkelige samtykke til at deltage i en undersøgelse, kampagne eller lignende på Websiden, opbevarer vi personoplysninger såsom navn, adresse

og/eller telefonnummer, køn, fødselsdato, interesser mv. afhængig af, hvad der anmodes om i den enkelte kampagne eller brugerundersøgelse. Grundlaget for behandlingen er dit samtykke, jf. GDPR artikel 6, a).

Videreudvikling af tjenester og sikker drift: For at kunne videreudvikle vores tjenester og drive Websiden på god og forsvarlig vis, er vi bl.a. afhængige af at kunne anvende statistik om f.eks. trafik, køb og adfærd på Websiden. Vi kan også have behov for at afdække svindel og træffe foranstaltninger for at forhindre dette. I den forbindelse vil vi nogle gange også bruge personoplysninger til at teste vores systemer. Vi vil så vidt muligt anvende aggregerede data til disse formål.

Vi har vurderet, at vi har en legitim interesse i at videreudvikle vore tjenester og sikre driften, jf. GDPR artikel 6, f), og at den begrænsede behandling af dine personoplysninger, som vi foretager i den forbindelse, vejer tungere end ulempen for dig som bruger.

Informationsindsamling ved hjælp af cookies er nærmere beskrevet i kapitel 5 nedenfor.

3. Hvem får adgang til dine personoplysninger

I enkelte tilfælde får andre virksomheder adgang til dine personoplysninger:

Andre selskaber i koncernen: Personoplysninger deles med andre selskaber i koncernen, og i nogle tilfælde er det også nødvendigt at dele dine personoplysninger med andre selskaber i koncernen, f.eks. for at yde kundeservice. Selskabet anvender kun de delte oplysninger til de ovenfor i pkt. 1 nævnte formål.

Samarbejdspartnere: Vi har indgået et samarbejde med udvalgte virksomheder ("Samarbejdspartnere") og givet dem lov til at sælge deres egne varer på Websiden, og i nogle tilfælde formidler vi samarbejdspartnerne produkter og tjenester (f.eks. forsikring eller finansiering). Hvis du køber et produkt, der leveres af en af vores samarbejdspartnere, vil samarbejdspartneren være dataansvarlig for de personoplysninger, som behandles for at opfylde købsaftalen. I forhold til vores samarbejdspartnere optræder vi som tjenesteudbyder ("Databehandler"). Spørgsmål vedrørende samarbejdspartnerne behandling af personoplysninger bedes rettet til den pågældende samarbejdspartner.

Brug af eksterne leverandører: Hvis du bestiller eksterne tjenester, vil der kunne ske udlevering til leverandøren af kontaktoplysninger og andre relevante oplysninger, som vi har registreret om dig.

Serviceudbydere

Servicevirksomheder

Annonceringsnetværk

Bureauer

Fragtførere

Offentlig myndighed med videre: Dine personoplysninger kan i særlige tilfælde udleveres til relevante offentlige myndigheder eller andre institutioner, hvis det er et krav ifølge gældende lovgivning.

4. Adgang fra udlandet

Såfremt Elgiganten gør brug af underleverandører uden for EU/EØS, sikrer vi, at behandlingen er omfattet af samme beskyttelse, som der gælder inden for EU/EØS, f.eks. hvor EU-Kommissionen har fastslået, at landet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, hvor der er stillet fornødne garantier, eller hvor der anvendes EU's standardaftaler, EU-US-Privacy Shield-ordningen eller en anden tilsvarende ordning.

5. Adgang via sociale medier

For at gøre det så nemt som muligt at logge ind på vore sider tilbyder vi (foruden vores eget login) brugere med en Facebook-konto at logge ind via denne. Bemærk, at hvis du vælger at logge på fra en af disse konti, er det den enkelte tjenesites politik for indsamling af personoplysninger og brug af cookies, der gælder, mens du er logget på.

6. Brug af cookies med videre

Vi gør brug af såkaldte cookies for at give vores brugere en bedre oplevelse på Websiden. En cookie er en tekstfil, der lagres i din browser, når du besøger eller bevæger dig rundt på en webside.

Du kan vælge, at vi ikke må lægge sådanne cookies i din browser. De fleste browsere (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, Opera, etc.) er sat op til automatisk at acceptere cookies, men du kan selv ændre indstillingerne, så cookies ikke accepteres. Ulempen ved at deaktivere cookies i browseren er, at Websiden så ikke vil fungere optimalt. Det skyldes, at formålet med de fleste af vores cookies er at sikre funktionaliteten på Websiden, f.eks. så den husker, hvad du har lagt i indkøbskurven.

Vi gør også brug af andre værktøjer end cookies til at hente oplysninger om din IP-adresse, hvilken type browser du bruger, din bredbåndsudbyder, operativsystem, dato og tidspunkt for dit besøg på Websiden samt oplysninger om, hvordan du navigerer på siden.

Vi bruger disse oplysninger til at analysere trends, så vi kan gøre Websiden mere brugervenlig.

7. Sletning

Dine personoplysninger er knyttet til dine køb og vil normalt blive slettet, når der ikke længere er behov for dem for at kunne besvare dine henvendelser, og reklamationsfristen for produktet er udløbet (f.eks. efter 5 år for køleskab), medmindre vi har brug for at gemme oplysningerne i en længere periode for at opfylde andre legitime formål eller lovkrav, f.eks. i regnskabslovgivningen.

Personoplysninger, som vi behandler på grundlag af dit samtykke, slettes hvis du trækker dit samtykke tilbage.

I stedet for at slette personoplysningerne kan det i enkelte tilfælde være relevant at anonymisere disse. Ved anonymisering forstås sletning af alle identificerende eller potentielt identificerende kendetegn fra det datasæt, der behandles.

8. Dine rettigheder

Her kan du se dine rettigheder, som du til enhver tid kan gøre gældende ved at kontakte os på oplysningerne nedenfor:

Tilbagetrækning af samtykke: Hvis du har givet samtykke til at modtage henvendelser fra os med tilbud på varer og tjenester, kan du når som helst trække dette samtykke tilbage. Vi har gjort det nemt for dig at takke nej til sådanne tilbud, hver gang du modtager en henvendelse fra os. Samtykke kan også trækkes tilbage ved at kontakte kundeservice.

Anmodning om indsigt: Du har ret til at få indsigt i, hvilke personoplysninger vi har registreret om dig.

Anmodning om berigtigelse eller sletning: Du kan også bede os berigtige fejlagtige oplysninger om dig eller slette personoplysningerne helt. Vi vil så vidt muligt imødekomme en anmodning om sletning af personoplysninger, men vi kan ikke gøre dette, såfremt der er tungtvejende grunde til ikke at slette disse, f.eks. krav om, at vi skal opbevare oplysningerne til dokumentationsbrug. Mange oplysninger kan du selv slette. Du kan f.eks. når som helst slette din profil hos os.

Dataportabilitet: Du kan anmode om dataportabilitet, bl.a. for personoplysninger, som er afgivet med dit samtykke, eller som har været nødvendige for indgåelse af købsaftalen.

For at udøve dine rettigheder kan du kontakte vores kundecenter eller logge på www.opeka.dk.

Din henvendelse vil blive besvaret hurtigst muligt og senest inden for 30 dage.

Vi beder dig bekræfte din identitet eller afgive yderligere oplysninger, før du kan håndhæve dine rettigheder over for os. Vi gør dette for at være sikre på, at vi kun giver adgang til personoplysningerne for dig - og ikke for én, som blot giver sig ud for at være dig.

Klage til tilsynsmyndigheden: Hvis du er uenig i måden, som vi behandler dine personoplysninger på, kan du indsende en klage til Datatilsynet. Du kan finde nærmere information om din klageadgang på Datatilsynets hjemmeside: www.datatilsynet.dk.

9. Ændringer

Vi kan foretage ændringer af denne databeskyttelsespolitik, f.eks. som følge af ændringer i Websidens opbygning eller funktionalitet.

Hvis der er tale om væsentlige ændringer, informerer vi herom på Websiden.